

REC'D 04 AUG 2000

WIPO PCT

대한민국 특허청

KOREAN INDUSTRIAL  
PROPERTY OFFICE

별첨 사본은 아래 출원의 원본과 동일함을 증명함.

This is to certify that the following application annexed hereto  
is a true copy from the records of the Korean Industrial  
Property Office.

KR00/00794 4

출원번호 : 특허출원 1999년 제 30270 호  
Application Number

출원년월일 : 1999년 07월 24일  
Date of Application

출원인 : 정용석  
Applicant(s)

PRIORITY

DOCUMENT

SUBMITTED OR TRANSMITTED IN  
COMPLIANCE WITH RULE 17.1(a) OR (b)



2000 년 07 월 12 일

특 허 청

COMMISSIONER



【서류명】	특허출원서
【권리구분】	특허
【수신처】	특허청장
【참조번호】	0001
【제출일자】	1999.07.24
【발명의 명칭】	인터넷 (웹)상에서 전자상거래 및 고객응대시 실시간 상담 방법
【발명의 영문명칭】	Online Realtime Customer assist methods on the internet(we b) in Electronic Commerce, Consulting and Search
【출원인】	
【성명】	정용석
【출원인코드】	4-1999-041611-3
【발명자】	
【성명의 국문표기】	정용석
【성명의 영문표기】	JEONG, Yong-Seok
【주민등록번호】	670301-1655412
【우편번호】	143-191
【주소】	서울시 광진구 자양1동 778-4
【국적】	KR
【심사청구】	청구
【취지】	특허법 제42조의 규정에 의한 출원, 특허법 제60조의 규정에 의한 출원심사를 청구합니다. 출원인 정용석 (인)
【수수료】	
【기본출원료】	8 면 39,000 원
【가산출원료】	0 면 0 원
【우선권주장료】	0 건 0 원
【심사청구료】	1 항 141,000 원
【합계】	180,000 원
【감면사유】	개인
【감면후 수수료】	90,000 원
【첨부서류】	1. 요약서·명세서(도면)_2통

**【요약서】****【요약】**

본 발명은 인터넷상에서 전자상거래, 상담 및 검색시 실시간으로 고객(사용자)에게 효과적으로 서비스를 제공할 수 있는 방법에 관한 것으로, 더욱 상세하게는 고객의 컴퓨터에서 고객이 서비스를 제공하는측의 정보(쇼핑, 정보검색, 상담)를 이용하면서 도움을 받고자 할 때 이를 요청함으로써 고객은 상담원과 대화가 성립하며 요청한 것에 대하여, 상담원은 고객이 보는정보(필요시)를 동시에 보면서 상담에 응하는 방법에 관한 것이다.

이를 위하여 본 발명은, 고객(사용자)측에 제공되는 정보속에 고유의 식별 코드를 미리 삽입함으로써, 고객(사용자)의 상담 및 도움 요청에 대하여 사용자가 보고있는 정보를 판별하여 고객의 요청에 응하게 된다. 상담원은 대기상태에 있으며, 고객의 요청에 대하여 즉시 상담이 효과적으로 이루어지는 특징이 있다

고유의 식별코드는 '언어정보 + 정보제공 서버정보 + 제공정보 고유번호 + 상담제공 위치정보' 로 이루어지며, 상담제공 위치정보에 의하여 상담원에게 상담자가 현재 보고있는 정보를 '서버정보 + 제공정보 고유번호'를 이용 표시하고 고객의 질의 내용이 상담원에게 표시되며 상담이 개시된다.

**【대표도】**

도 1

**【색인어】**

웹, 온라인, 실시간, 상담, 전자상거래, 검색, 인터넷, 대화, 질의

**【명세서】****【발명의 명칭】**

인터넷(웹)상에서 전자상거래 및 고객응대시 실시간 상담 방법{Online Realtime Customer assist methods on the internet(web) in Electronic Commerce, Consulting and Search}

**【도면의 간단한 설명】**

도 1은 본 발명에 사용되는 상담자(client)와 상담원(서버측 client) 및 이를 중계하는 서버(server) 구성 구조도

도 2는 본 발명에 사용되는 정보통로 및 대화통로가 설정되어 상담이 이루어지는 상태구성 구조도

**【발명의 상세한 설명】****【발명의 목적】****【발명이 속하는 기술분야 및 그 분야의 종래기술】**

- <3> 본 발명은 인터넷상에서 온라인 실시간 상담방법에 관한 것으로, 더욱 상세하게는 고객의 요청에 의하여 식별코드와 사용자 요청정보를 상담원에게 제공하여 상담원은 고객의 상태를 파악하고 효과적으로 상담이 이루어지도록 하는 고객과 상담원을 연결시켜 주는 방법에 관한 것이다.
- <4> 현재까지는 인터넷상에서 고객의 요청에 대하여 qna, 게시판등을 통한 응답, 이메일을 이용한 자동응답시스템등을 사용하고 있으며, 전화상담이 일반적으로 이용되고 있다.

- <5> 그러나 이와같은 방법으로는 전자상거래시 물품구매에 대한 조언이나 상담 등에 있어서 고객에게 많은 불편을 주어 인터넷이 갖는 양방향성, 즉시성을 살리지 못하는 문제가 있다. 인터넷에서 고객과의 밀착이 요구되는 상담, 전자상거래 등의 활성화에 저해요인이 되고 있다.

**【발명이 이루고자 하는 기술적 과제】**

- <6> 본 발명은 상기와 같은 문제점을 해소하기 위해 인터넷(웹)상에서 고객 상담요청시, 상담원이 즉시 고객의 요청내용과 상황을 파악하여 고객의 요청에 응함으로써 고객의 만족도를 높임은 물론 해당분야의 전문지식을 가진 상담원의 상담으로 상담의 효율성 제공 및 국제 전자상거래 시대에 국경을 초월한 무역에서 언어장벽을 해결하는데 본 발명의 목적이 있는 것이다.
- <7> 이와같은 목적을 달성하게 의한 본 발명은, 사용자(고객)측에 정보를 제공할 때 기존에 제공되던 정보에 추가로 고유의 식별코드를 제공하는 것에 특징이 있다.

**【발명의 구성 및 작용】**

- <8> 이하 첨부된 도면에 의해 상세히 설명하면 다음과 같다.
- <9> 고객(client)에게 제공되는 기존의 정보에 고유의 식별코드를 추가로 제공하여, 고객이 특정한 내용을 보다가 도움이 필요하여 이를 요청하면, 식별코드의 '상담제공 위치 정보'에 의하여 '고객의 질의내용'과 '고유의 식별코드'가 상담서버에 보내진다. 대기중인 상담서버는 고유식별코드를 분석하여 전문상담원에게 고유 식별코드 및 질의내용을 제공한다. 그러면 상담원은 고객과 동일한 화면 및 고객의 질의 내용을 보면서 상담(대화)이 이루어진다.

<10>      고유의 식별 코드는 '언어정보 + 정보제공 서버정보 + 제공정보 고유번호 +상담제공 위치정보' 로 이루어지며, '언어정보'는 고객이 현재 어떤언어로 서비스를 받는지를 파악하여 상담원이 해당언어로 응대하기 위하여 필요하며, '정보제공 서버정보'는 상담원이 고객과 동일한 정보를 제공받기 위하여 필요하며, 일정한 분류체계를 따르는 '제공정보 고유번호'는 고객과 동일한 정보 제공 및 해당분야 상담원에게 연결하여 효과적인 상담이 이루어지게 하는데 필요하다. 또한 상담위치정보는 정보를 제공하는 서버를 운영하는 회사가 상담(서비스)을 위탁한 경우에는 상담을 제공하는 회사가 달라지므로 필요하다. 또한 상담원이 정보제공시 자기가 모르는 정보를 도움 받는데도 이용할 수 있다. 언어정보는 언어를 구별하는 '코드', 사용자위치정보는 'IP 주소 및 대화통로가 되는 지정된 포트', 정보제공 서버정보는 'IP 주소', 제공정보 고유번호는 '문서번호' 등이다. [도 1] 에서 고객은 정보제공 서버에서 정보를 제공 받다가 상담의 필요를 느껴 상담요청을 한다. [도 2] 에서처럼 정보제공서버와 고객 및 상담원과는 정보제공 통로가 형성되며, 상담서버와 고객 및 상담원과는 대화통로가 생긴다. 대화통로는 상담종료시까지 유지되며, '상담제공 위치정보'는 상담원이 자기가 모르는 정보에 대하여 도움을 받을 때 사용된다.

#### 【발명의 효과】

<11>      이상에서 상술한 바와 같이 본 발명은, 인터넷상에서 고객과 상담원간에 실시간 상담이 정보공유와 함께 이루어져 기존의 qna ,게시판, 이메일 및 전화상담이 갖지 못하는 신속성, 효율성 및 전문성을 살릴 수 있다. 이는 상담의 효과 및 전자상거래시 고객의 물품구매에 많은 도움을 능동적으로 제공하는 것이 가능하여, 현재 고객들이 홈쇼핑을 꺼리는 많은 이유들을 해소할 수 있다. 인터넷이 갖는 양방향성과 즉시성으로 일대일 구매 상담이 가능하고, 전화상담시 비전문인이 받아서 발생하는 고객의 불만을 줄여 만족

도를 높임은 물론 해당분야의 전문지식을 가진 상담원의 상담으로 상담의 효율성 제공  
및 국제 전자상거래 시대에 국경을 초월한 무역에서 언어장벽을 해결할 수 있다.

**【특허청구범위】**

**【청구항 1】**

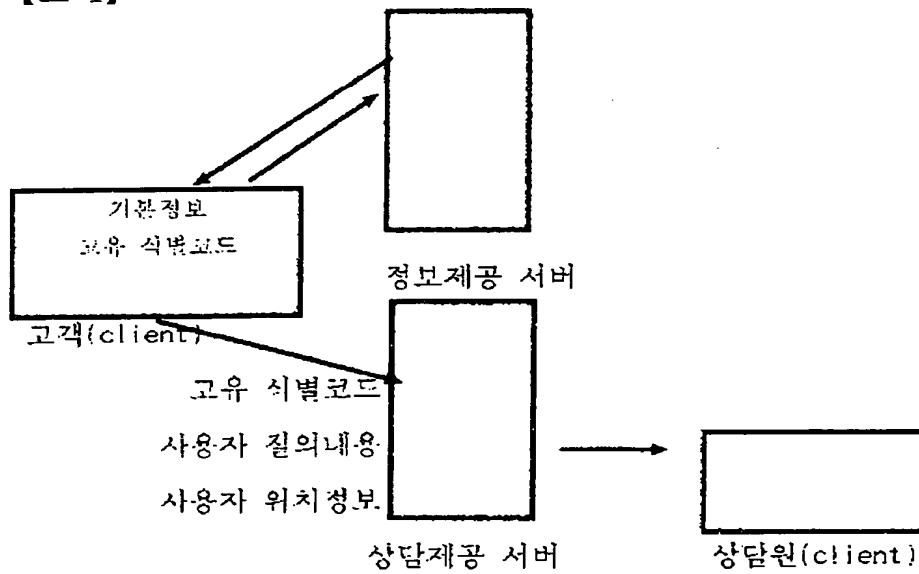
**방법발명**

전자상거래, 상담 및 고객의 정보제공 요청시, 기존의 인터넷 제공정보에 고유식별 코드를 추가하여 정보제공서버와 고객 및 상담원간에는 정보제공통로가 형성되고, 상담 제공서버와 고객 및 상담원 사이에는 대화통로가 형성되어 효과적인 상담이 이루어지도록 하는 고유식별코드를 이용한 방법.

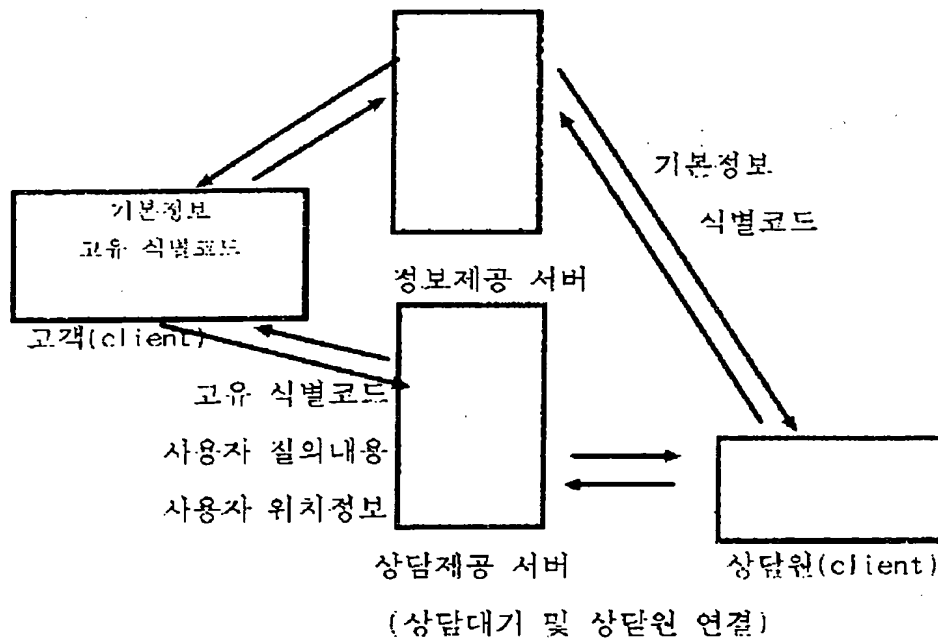


## 【도면】

【도 1】



【도 2】



**THIS PAGE BLANK (USPTO)**